

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : La gran negociación

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : XXVII

PALABRAS CLAVES: Logística, Ventas, Servicios, extractos, clientes y tiempos de entrega.

TEMAS CUBIERTOS: Admisión, tratamiento, distribución, transporte, estrategia de marketing, calidad del servicio, mezcla de marketing, estrategias de comunicación y ventas.

RESUMEN DEL CASO

Sara, la ejecutiva de cuenta de la empresa Corre Caminos después de 6 meses de negociación logra cerrar un gran contrato con la empresa FTF (Financia tu Futuro) por valor de \$1.000.000.000 para la recolección, curso y entrega de 100.000 envíos mensuales (extractos bancarios, tarjeta de crédito y estados de cuenta por libranza para los débitos automáticos) a nivel país.

Dentro de la negociación quedó pactado que éstos envíos debían entregarse en 5 días hábiles y las guías cumplidas subidas en la pág. Web 2 días después.

El primer mes se estimó 2 días más para la entrega mientras se ajustaba la operación, pero el compromiso era estar listos al segundo mes con el 100% del cumplimiento del contrato, lo cual no fue así ya que en el primer mes la empresa Corre Caminos se demoró 45 días en entregar el 80% de los envíos y las guías escaneadas solo estaban al 40% subidas en la web.

Para el segundo mes el resultado fue peor ya que empezaron los reclamos por parte de la empresa FTF porque de los envíos que aparecían como entregados en el primer mes, el cliente final aseguraba no haberlos recibido y solicitaba copia del extracto para poder pagar; lo que generaba un doble costo para la empresa FTF,

Especialización en Mercadeo

adicional a esto; las empresas que hacían los débitos correspondientes por libranza no lo hicieron por que los estados de cuenta nunca llegaron por lo tanto para el mes siguiente tacaba descontarle doble a los clientes afectando la cartera de FTF y por último, de los envíos que la empresa Corre Caminos les había devuelto a FTF por que el cliente no residía en dicha dirección; los clientes finales la confirmaban y aseguraban que la empresa Corre Caminos nunca llegó a la dirección a dejar correspondencia.

Por lo anterior FTF citan a una reunión de carácter urgente con la empresa Corre Caminos para que le den una explicación y tomar las acciones respectivas.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Johana Sandoval	3217483204	johana110107@gmail.com

Especialización en Mercadeo

LA GRAN NEGOCIACION

La empresa de correos Corre Caminos inició sus laborales hace 6 años con los servicios básicos de correo los cuales por su precio económico y su amplia cobertura empezaron a ganar recordación y participación en el mercado.

Por políticas de la compañía la contratación se manejaba así: el 30% del personal contaba con contratación directa bajo contratos a término indefinido sobre todo las jefaturas y cargos directivos, y el 70% restante anualmente se contrataba por prestación de servicio bajo las diferentes empresas de empleos lo que generaba un ambiente tenso y poco proactivo para trabajar, ya que adicional a las diferencias salariales entre las diferentes contrataciones también afectaba el hecho que con dicha contratación temporal era casi imposible hacer plan carrera en la compañía.

La empresa era incipiente en el tema tecnológico por que no contaba con todos los recursos para invertir en esta parte, sin embargo por decisión del presidente de la compañía, el Dr. Carlos Vallejo, el cual es Ingeniero Industrial con especialización, 2 maestrías, 1 MBA y con más de 15 años de experiencia a nivel de cargo gerencial; decidió junto con su equipo de altos mandos competir de frente con un nuevo servicio llamado correo masivo el cual ya su competencia lo manejaba hacía varios años y tenía en su poder las contrataciones más grandes a nivel nacional.

En el transcurso de 1 año la empresa se enfocó en mejorar toda su operación logística en cuanto a tener todas las herramientas necesarias para este nuevo

Especialización en Mercadeo

servicio ya que por su complejidad no se podía ofrecer con la logística que tenían montada hasta ése momento, era necesario mejorar los tiempos de entrega, cuadrar la ruta de transportes, capacitar el personal y contratar una empresa para que le implementara el software para el seguimiento de los envíos por la página web con su respectiva guía de entrega escaneada e informes de novedades.

Con todo lo invertido en ese año el cual eran más de 500 millones de pesos, se necesitaba de carácter urgente recuperar dicha inversión, por lo tanto y bajo el enfoque del plan estratégico para el año 2011; todo la fuerza comercial tenía que entrar fuertemente a ofrecer el servicio de correo masivo a nivel nacional, la meta fue tan ambiciosa que en cada regional se dejó a una ejecutiva encargada solamente de ofrecer ese servicio para subir los ingresos de la compañía.

En la regional de occidente la persona escogida para liderar el servicio en la ciudad de Cali fue la ejecutiva comercial Sara Castro quien llevaba 4 años en la compañía, la cual era profesional en mercadeo, tenía más de 10 años de experiencia en manejar clientes corporativos y conocía muy bien la operación y todos sus alcances.

Ella estaba muy insegura de ofrecer un servicio que aunque era muy bueno en teoría, en la práctica veía que tenía muchas falencias y se requería de tiempo para estructurarlo pero aceptó el reto ya que su jefe inmediato la Dra. Claudia Perez le dio la seguridad de que se implementaría todo lo necesario para cumplir con el servicio de forma oportuna y con calidad, la frase que predominaba era “comercial vende y la operación se ajusta”

Aunque Sara seguía en desacuerdo de vender lo que no se tenía, siguió las instrucciones y empezó a ofrecer el servicio a todas las entidades financieras

Especialización en Mercadeo

generando una gran expectativa a sus clientes potenciales por su alcance y bajo precio frente a lo que ofrecía la competencia.

Luego de 6 meses logró presentar su servicio a la empresa Financia su Futuro FTF, entidad financiera especializada en el otorgamiento de tarjetas de créditos y créditos por libranza el cual estaba muy interesada en los servicios.

Maneja la facturación mensual y tiene más de 100.000 clientes a nivel nacional, donde su necesidad puntual es poder entregar a tiempo sus extractos bancarios en un menor tiempo y un costo más económico de lo que actualmente paga.

Para poder cerrar la negociación con este cliente era necesario cumplir con los siguientes parámetros:

1. Alistamiento de envíos:

El cliente entregara al área de admisión el primer día hábil, la base de datos vía correo electrónico para adelantar la elaboración de las guías, el segundo día el área de transportes enviará a recoger los envíos en las instalaciones del cliente, si se recogía en horas de la mañana (antes de las 10:00 a.m.) el área de tratamiento hacia todo el proceso de alistamiento (pegar el material publicitario a cada envío, embolsar los envíos, pegar las guías, clasificar los envíos por ciudades para finalmente pasarlos al área de transporte para ubicarlos en la ciudad destino y luego su respectiva distribución.

2. Devolución de planillas de admisión:

El área de admisión debía entregar al cliente a los dos días, las planillas de las guías asignadas a cada envío para que se pudiera consultar por la página web.

Especialización en Mercadeo

3. Tiempos de entrega:

Todos los envíos a nivel nacional debían estar entregados a más tardar el 10 de cada mes.

4. Intentos de entrega:

Se debía realizar cuatro intentos de entrega (2 iniciales y 2 después de revalidar la información) para garantizar las entregas efectivas a los usuarios.

5. Informes de entrega:

Se debía entregar antes de finalizar el mes un informe de todos los envíos con el fin de evidenciar cuantas entregas habían sido efectivas, cuántas devueltas y las causales de devolución.

6. Guías digitalizadas:

Las guías digitalizadas debían estar en la página web dos días después de entregada teniendo en cuenta que a la hora de pedir la firma al cliente, ésta debía ser legible y con número de cédula.

Aunque las exigencias del cliente eran muy altas, Sara decidió llevar a todo su equipo logístico a las diferentes reuniones con el fin de validar si se podía cumplir con las exigencias del cliente, ya que a su parecer la empresa no estaba preparada para asumir esa responsabilidad y las implicaciones del incumplimiento serían muy graves para la empresa FTF y para Corre Caminos ya que el contrato estaba sujeto a indemnizaciones por pérdida de envíos o fallas del servicio.

Luego de recibir todas las exigencias del cliente para poder cerrar el contrato las diferentes áreas informaron a Sara y la Dra. Claudia lo siguiente:

Especialización en Mercadeo

Área de Admisión: no contamos con el personal para poder elaborar las guías nosotros mismos, sacarlas en un día y elaborar las planillas con la asignación de la guía en cada envío en dos días.

Para cumplir con esos tiempos tocaría contratar a una empresa que se encargue de embolsar los envíos con el material publicitario y pegar las guías en un solo día.

Área de tratamiento: tampoco contamos con el personal para clasificar los envíos en 1 día, estar pendiente de las devoluciones de los envíos para enviar al cliente que las corrija y volverlas a poner en curso hasta 4 veces cada envío y por último tampoco contamos con la capacidad operativa y tecnológica para tenerle listos en dos días la guías escaneadas por la página web.

Área de transporte: el área de transporte se compromete a entregar los envíos en las ciudades principales de un día para otro, pero en las ciudades intermedias o aledañas es casi imposible entregar los envíos en menos de 4 días.

Área de distribución: Esta área se compromete a entregar los envíos de la regional a más tardar en 3 días así nos toque pagar horas extras y dominicales para cumplirle al cliente, pero no nos hacemos responsables de la distribución a nivel país ya que en áreas como Bogotá, la costa y Bucaramanga no se puede controlar desde aquí, nos debemos apoyar en el Jefe nacional para que comprometa a las demás regionales para darle prioridad a estos envíos.

Después varias reuniones internas en Corre Caminos, teleconferencias y visitas del jefe nacional a Cali para revisar la operación, en conjunto con la Dra. Claudia se aprobó la negociación comprometiendo a todas las áreas a cumplirle al cliente a como diera lugar.

Especialización en Mercadeo

No hubo respuesta por parte del jefe nacional en cuanto si se contrataría una empresa para que aliste las guías y los pegue a los envíos, si se aumentaría el personal en el área de tratamiento para cumplir con los tiempos, si las demás regionales exigirían a sus equipos de trabajo para cumplir con las entregas a nivel nacional como tampoco definió cómo se iba hacer para cumplir con las guías a los dos días subidas a la página web.

La orden por parte del presidente era que la operación se debía de hacer con los recursos que tenían y estar en la capacidad de cumplirle al cliente ya que para eso se habían tomado un año para organizar la operación.

Lógicamente ésta negociación significaba el cumplir con el presupuesto de ventas de todo el año en la regional suroccidente además de la carta de presentación que se tendría para ofrecer el servicio a otras empresas teniendo en cuenta ésta experiencia.

Se firmó el contrato con el cliente FTF y la empresa Corre Caminos en el mes de septiembre de 2011 por valor de \$1.000.000.000 y se tomó un mes para cuadrar la logística y así poder empezar al mes siguiente con todo el proceso de entrega, el cliente para ese mes de iniciación aceptó otorgar dos días más de entrega mientras se ajustaba la operación.

La operación empezó en el mes de octubre, para el primer envío de los 100.000 extractos que maneja FTF decidieron entregar 11.000 envíos de los cuales se cursó las tarjetas de crédito y extractos bancarios con el fin de evaluar el servicio ofrecido en cuanto a la calidad, oportunidad en la entrega y la información suministrada sobre la trazabilidad del envío.

Especialización en Mercadeo

Los envíos llegaron al área de Admisión y tal como Sara lo había manifestado la planta colapso por que no estaba preparada con recurso humano ni con el tecnológico para cumplir con dichos tiempos.

Cabe resaltar que con los envíos de éste cliente se afectó la entrega del resto de clientes ya que se paró la distribución para que toda la operación se enfocara en la distribución del masivo, lo que aumentó las PQR por ese mes.

Aunque los esfuerzos se vieron a nivel interno se logró hacer el alistamiento en dos días y no uno como se tenía programado, como el trabajo era manual a la horas de pegar las guías a los extractos se trocaron muchos extractos, en la elaboración de las planillas como también eran manuales, eran dispendioso coger cada envío y anotar el consecutivo de guía para luego enviárselo al cliente, por lo tanto tampoco se cumplió con la devolución de planillas a los dos días, se le envió después de los 3 días.

Cuando el área de transportes despacha los envíos a Bogotá para hacer la distribución a nivel país, los envíos que iban para otras ciudades tales como Bucaramanga, Cartagena, Barraquilla, entre otros se demoraban otro día haciendo tránsito en Bogotá para coordinar las diferentes rutas de envío.

En la región del Valle, Cauca, Antioquía y Bogotá se logró entregar en los envíos en el menor tiempo posible pero en el resto de país fue casi imposible cumplir con la entrega por lo siguiente:

1. En las ciudades principales e intermedias la empresa Corre Caminos cuenta con mensajeros contratados por una empresa temporal los cuales se les liquidaba al año y no contaban con ningún beneficio extralegal como los que tenían la gente de planta, lo que generó poco sentido de pertenencia a los mensajeros por lo tanto no se afanaban por cumplir con

Especialización en Mercadeo

las entregas diarias y menos con cumplir con los protocolos de entrega de los envíos.

2. Para las ciudades aledañas municipios, corregimientos y veredas no se contaba con mensajeros sino con correístas y agencias. Entiéndase por correistas todos aquellos mensajeros que viajan en moto por los pueblos entregando correo, donde la forma de pago era por envío entregado bajo cuentas de cobro ya que no contaban con ninguna contratación y las agencias son establecimientos comerciales como droguerías, tiendas, cabinas telefónicas y demás que prestan su servicio de correo pero no se desplazan a entregarlo si no que esperan a que el mismo destinatario lo recoja.

Por estas razones era imposible garantizar la entrega de los envíos en 8 días y menos enviar una información a más tardar a los 15 días ya que para esas fecha ni siquiera se habían entregado los envíos, adicional a esto la empresa se mueve bajo presupuestos y por ser tan manual su proceso logístico y operativo no podían tampoco pagar a tiempo los salarios de los correistas y las agencias; lo que generó que la empresa no tuviera la autoridad moral para exigir una entrega oportuna cuando se les debían más de dos meses de sueldo.

Adicional a ésta situación los procesos de selección que manejaba la empresa temporal era mínimos, ya que se contrataba sólo personal recomendado sin darle prioridad al perfil del cargo.

Es decir que si una persona X recomendaba a otra persona para el cargo de mensajero sin que éste supiera de direcciones, no tuviera moto ni pase; no era relevante ya que se contrataba y era el área de distribución la tenía que invertir el tiempo para enseñarle a los nuevos mensajeros las zonas de la ciudad, los

Especialización en Mercadeo

protocolos de entrega, los motivos o causales de devolución entre otras cosas, lo que perfectamente se podían perder más de 3 días de entrega sin contar el hecho de que sin moto no se podía trabajar, por lo tanto el nuevo mensajero se aburría, dejaba el trabajo tirado y los envíos sin entregar afectando así los tiempos de entrega a todos los clientes. Así pasaba con todas las áreas, ya que la política de la empresa se movía sólo por contratación de recomendados.

En resumen, la empresa Corre Caminos se comprometió con la empresa FTF en entregar 100.000 envíos mensuales sin tener la capacidad instalada para cumplir con estos requerimientos y sin un mínimo control ya que los mensajeros, los camiones y el software eran subcontratados.

Por lo anterior empezaron las reclamaciones del cliente, a Sara le empezaron a llegar correos después del 15 del mes solicitando información de envíos no entregados, envíos trocados, envíos que aparecían entregados con firma elegible pero que el usuario estaba pidiendo para cancelar su deuda ya que confirmaba no haberlo recibido y envíos que fueron devueltos al mismo cliente sin ni siquiera haberlos cursados ya que no tenían motivo de devolución.

Sara, con el área de PQR, Servicio al cliente y operativos empezaron apagar incendios, es decir darle respuesta a los requerimientos que el cliente ya había detectado de los cuales se catalogaban como urgentes pero sabiendo que muchos envíos se encontraban en la misma situación.

Para los envíos que aparecían como no entregados se colocó a una persona para que le hiciera la trazabilidad de los envíos, eso implicó tiempo extra con funciones diferentes a las contratadas de la persona, consumo de celular, teléfono fijo, correos electrónicos y demás acciones para asegurar la entrega.

Especialización en Mercadeo

Para los envíos trocados toco volverle a pedir al cliente la impresión de los envíos para volverlos a cursar lo que genero un gran disgusto y lógicamente el cliente no accedió, los envío por correo electrónico al cliente para evitarse la doble impresión y el doble costo del envío sin contar el tiempo invertido y la incertidumbre de saber si esa vez sería entregado.

En cuanto a los envíos que aparecía entregados pero que el cliente aseguraba que esa no era su firma, se hizo una investigación y se detectó que algunos mensajeros estaban falsificando la firma y destruyendo los envíos ocasionando su despido inmediato, pero lógicamente el cliente no supo de eso, sencillamente se mantuvo la posición de que los envíos habían sido entregados pero que la firma no era legible, obviamente se contabilizaron.

Por último los envíos que el cliente argumentaban que le fueron devueltos sin motivo de devolución se mandaron a recoger y se les dio curso prioritario ya que se detectó que por error de las personas que clasificaban los envíos en lugar de colocarlos en la ciudad destino lo colocaron en la ciudad del remitente, es decir Cali, motivo por el cual se les devolvió al cliente sin cursarlos perdiendo así más de 8 días de entrega.

Finalmente se terminó el mes de octubre y para la reunión de seguimiento que se hizo con el cliente para revisar todas las novedades, Sara volvió con todo el equipo para dar respuesta a todos los inconvenientes generados.

En esa reunión el responsable del área de tratamiento el señor Daniel Troches entregó el informe de los envíos donde se evidenciaba que no estaban entregados la totalidad de los envíos, y que la mayoría de los envíos que estaban pendientes por entregar eran los de la costa atlántica dado a que por el transito que hacen los

Especialización en Mercadeo

envíos masivos se demoraban más de 4 días en ser entregados, y por otro lado más del 50% las guías no aparecían escaneadas.

El cliente muy pacientemente escucho todas las excusas de lo sucedido y empezó a pedir soluciones.

Una solución planteada por parte del equipo operativo fue que los envíos de difícil acceso se cursaran por el servicio de guía inmediata en 24 horas. Aunque este servicio era más costoso que el masivo se podía garantizar la entrega en la costa atlántica en 24 horas.

Aunque el cliente no estaba muy complacido con la solución porque se le encarecía su proceso, decidió aceptar ante la urgencia de entregar los envíos a estos destinos.

En el mes de noviembre la empresa FTF curso la misma cantidad de envíos ante la poca confianza que le había generado la empresa Corre Caminos, pensó que si no le habían cumplido con 11.000 y todavía tenían envíos pendientes por entregar, como sería despachando los 100.000 por lo tanto le entregaron la diferencia al anterior operador que aunque les salía un poco más costosa su operación ellos estaban dando mejor resultado que la empresa Corre Caminos.

La empresa Corre Caminos con el fin de no volverle a quedar mal al cliente se volvieron a establecer compromisos a nivel nacional con el fin de que el segundo envío del cliente FTF los resultados fueran mejores dado al terrible impacto que le se había dejado en la primera imposición.

Pero no fue así, los tiempos de demora fueron iguales o peores, los errores humanos fueron los mismos, la empresa que escaneaba las guías informó no tener más capacidad para escanear lo que en un principio se pensó en cambiar de

Especialización en Mercadeo

proveedor pero como el contrato estaba recién firmado con plazo de 1 año el cual se contrató teniendo en cuenta los clientes actuales y no los que podían ingresar con el nuevo servicio de masivo, era imposible contar con otro proveedor, por lo tanto era claro que le seguirían incumpliendo con las guías escaneadas al cliente FTF.

Cada vez los esfuerzos eran más inútiles y Sara ya no sabía que contestarle al cliente ya que diariamente le escribían o la llamaban para reclamar por las planillas con el consecutivo de las guías, envíos extraviados, no entregados o trocados.

Al finalizar el mes de noviembre en la reunión con el cliente FTF para brindar el balance del mes ya no se contaban con respuestas para el cliente, cada vez era una bola de nieve debido a que no solamente no se tenía respuesta por los envíos que seguían sin aparecer del mes de octubre sino que tampoco se tenía respuesta de los envíos de noviembre, con el agravante que el cliente había impuesto con un servicio más costoso para la costa atlántica y el resultado seguía siendo el mismo. Envíos con retraso en la entrega y muchos sin entregar.

Sara pidió a su Gerente Regional que la acompañara a la reunión y le la ayudara a sacarla adelante ante tantos inconvenientes presentados en la operación logística pero la Dra. Claudia como ya sabía que no había forma de responderle al cliente dijo no poder asistir por otros compromisos previos y le recalco a Sara retener el cliente a pesar de las fallas de la operación.

Sara asistió a dicha reunión con el equipo operativo y lógicamente el cliente reacciono de la forma esperada pero a pesar de todos los inconvenientes presentados, Sara y su equipo lograron convencer al cliente para que les diera la última oportunidad para resarcir el daño ocasionado y demostrarle al cliente que la

Especialización en Mercadeo

empresa si tenía la capacidad operativa para cumplir con sus expectativas y que en el mes de diciembre se verían los resultados por que la operación ya llevaba dos meses en marcha y ya estaba casi ajustada, por lo tanto el cliente acepto por última vez despachar los envíos en el mes de diciembre.

Para ésta última imposición la empresa Corre Caminos utilizó más recurso humano que el de costumbre, se pagaron horas extras, se paró toda la operación para sacar a tiempo todos los envíos y se despachó con tiempo los envíos a Bogotá para su distribución nacional.

En la regional todo funcionó bien como casi siempre pero a pesar de todas las recomendaciones hechas por parte del mismo presidente de la compañía, no fue posible cumplir con la entrega y lógicamente esto afectaba el proceso del informe consolidado ya que si por lo menos se cumplía con dicho informe se subsanaba un poco el hecho de no tener la capacidad instalada tecnológica para subir por la página web todos las guías escaneadas.

Sara muy preocupada buscando respuesta en las diferentes áreas de la operación nacional para cumplirle al cliente y no perderlo, decide cancelar todas sus citas de clientes prospectos de correo masivo para ocuparse de lleno en la operación y tener más acceso a la información para darle respuesta oportuna a los constantes correos de reclamaciones de envíos del cliente FTF.

Pero este tiempo invertido al cliente no fue suficiente para retenerlo ya que a principios de diciembre, Sara recibe una llamada del cliente muy ofuscado donde le informa que en el mes anterior se despacharon 30 tarjetas de crédito a la ciudad de Valledupar que no aparecían, llevaban más de un mes sin aparecer y después de tanto tiempo el cliente decidió bloquearlas, poner el denuncia, volverlas a emitir

Especialización en Mercadeo

y volverlas a despachar con el otro operador generando un costo por tarjeta de \$50.000 sin contar el tiempo gastado en todo el proceso.

Sara sin ya saber que hacer pone en conocimiento a la Gerente y ésta a su vez solicita una investigación para saber qué había pasado con esos envíos y mientras los días transcurrían, a mitad del mes de diciembre Sara recibe además de las constantes reclamaciones de los envíos; un correo donde el cliente manifiesta que por segunda vez consecutiva se entregó un envío retrasado a la ciudad de Cartagena con el agravante de que no era un extracto cualquiera, era un sobre de manila sellado que contenía el informe de los débitos que se debían realizar a los usuarios de las tarjetas de crédito por la modalidad de libranza del hotel Mar Azul.

Cabe resaltar que en el mes anterior también había llegado retrasado pero por diligencia de la misma empresa FTF lograron incluir estos débitos en la nómina con el fin de no afectar a los usuarios ocasionando un reproceso en la nómina del Hotel. Pero para éste mes no fue posible incluirla dado que su retraso fue más largo, y esto generó que no se les pudiera cargar el respectivo debito a 350 asociados sino que se les debía cargar doble en el mes de enero; adicional a esto se afectó el recaudo de cartera de la empresa FTF el cual para su cierre de año dejo de percibir más de \$100.000.000, generando también procesos manuales de crédito a los asociados por que el sistema les cargo intereses por mora en donde no se debían cobrar ya que el asociado no tuvo la culpa de dicho error.

En el mes de enero la empresa FTF no tuvo más remedio que debitar doble la cuota a los asociados y afrontar las quejas por las molestias causadas ya que para el asociado era transparente el operador que utilizaba su empresa financiera, la responsabilidad del no pago recaía toda sobre FTF; por ende ellos tuvieron que

Especialización en Mercadeo

hacer un esfuerzo adicional para retener sus propios asociados ya que después del error muchos manifestaron cancelar sus tarjetas.

Todos estos tipo de errores que le causaron un daño grave al cliente FTF hicieron que tomaran la decisión de dar por cancelado el contrato no sin antes solicitar las indemnizaciones por incumplimiento a todos los envíos que nunca aparecieron y a los que estaban en duda de sí habían sido entregados o falsificadas su firma.

La empresa Corre Caminos no tuvo más opción que aceptar la cancelación y empezar a gestionar todas las indemnizaciones a las que hubiera lugar.

Esta negociación que inicialmente se visualizó como pionero del nuevo servicio le costó a la empresa perdidas considerables en mano de obra por horas extras, tiempo invertido no productivo, deterioro de imagen no solo ante la empresa FTF sino también para el resto de compañías que se vieron afectadas por los retrasos de los envío cuando se paró la operación para darle la prioridad a la empresa FTF, indemnizaciones, sobre costo en papelería, transporte, entre otros.

Las relaciones comerciales entre Sara y el cliente FTF lógicamente finalizaron lo que cuestiono mucho Sara por que antes de que todo pasará, ella sabía que esa operación no se podía realizar y por más que lo manifestó no se tuvo en cuenta su opinión y fue ella la que finalmente le toco vivir por más de tres meses una presión muy alta por no tener como responderle a su cliente, lo que la llevó a optar por otras opciones laborales.

A pesar de toda esta experiencia la empresa siguió ofreciendo el servicio pero no enfocado sino más bien como otra opción, ya que desarrollaron nuevos servicios y se dedicaron a promocionarlos para tratar de recuperar mercado, la confianza de los clientes y afianzar su imagen corporativa.

Especialización en Mercadeo

CARTA POR PARTE DEL CLIENTE

Santiago de Cali, Noviembre 24 de 2011.

Señores:

EMPRESA CORRE CAMINOS

Atn. Sra. SARA PERDOMO

Ejecutiva Comercial

Ciudad

Cordial Saludo,

Debido al seguimiento interno en la entrega de nuestro producto hemos encontrado novedades las cuales le informo con el fin de darle un buen término al envió, para lo cual pido tu colaboración.

Adjunto archivo en Excel con la Bases de Datos los clientes que figuran resaltados en Rojo representan las novedades

Cualquier inquietud o sugerencia con gusto le atenderé.

Atentamente,

RICARDO LOPEZ

Coordinador de Créditos

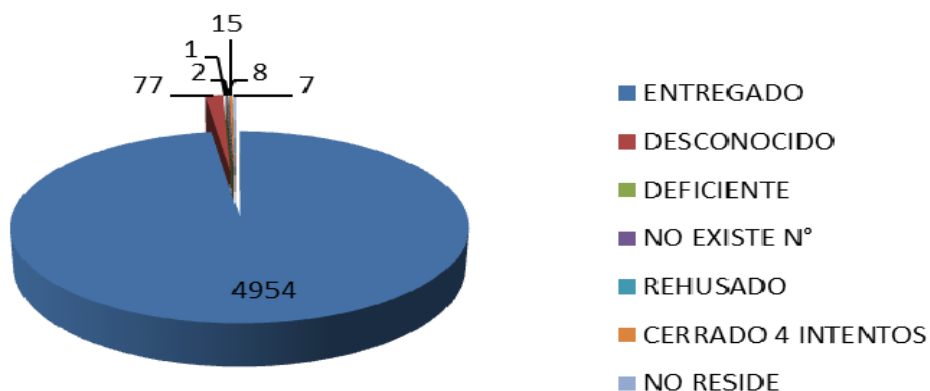
FTF

REPORTE DE LOS ENVIOS A NIVEL NACIONAL

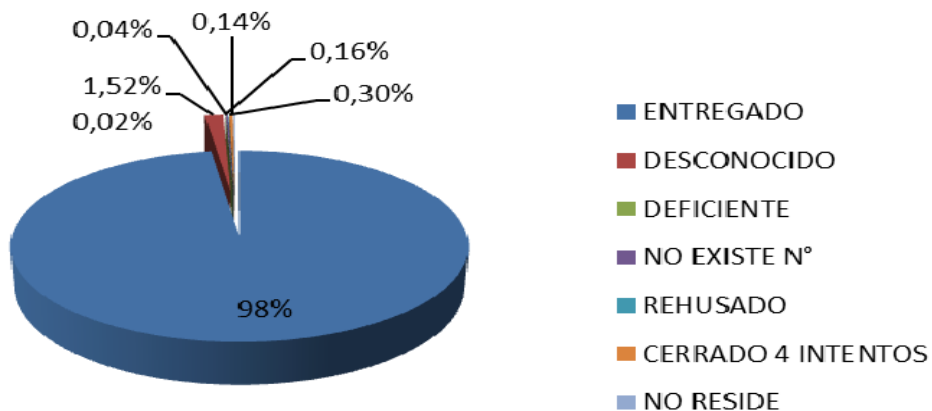
INFORMACION SOBRE CALI

ENTRANTE	ENTREGADO	DESCONOCIDO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSADO	CERRADO 4 INTENTOS	NO RESIDE	TOTAL
5064	4954	77	1	8	2	15	7	5064
5064	98%	1,52%	0,02%	0,16%	0,04%	0,30%	0,14%	100,00

BALANCE ENTREGA URBANA



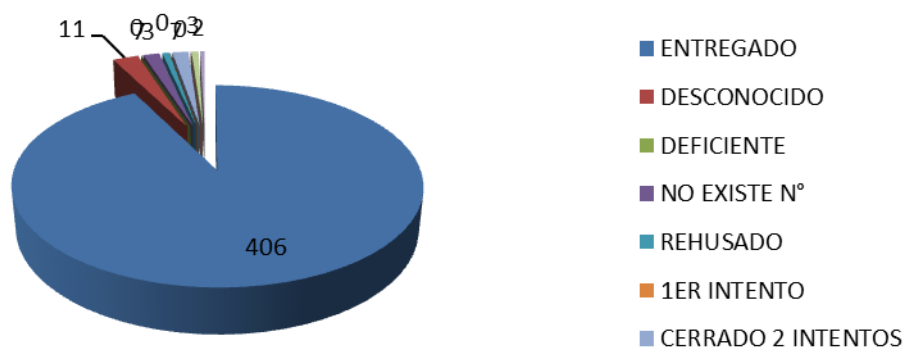
BALANCE % ENTREGA URBANA



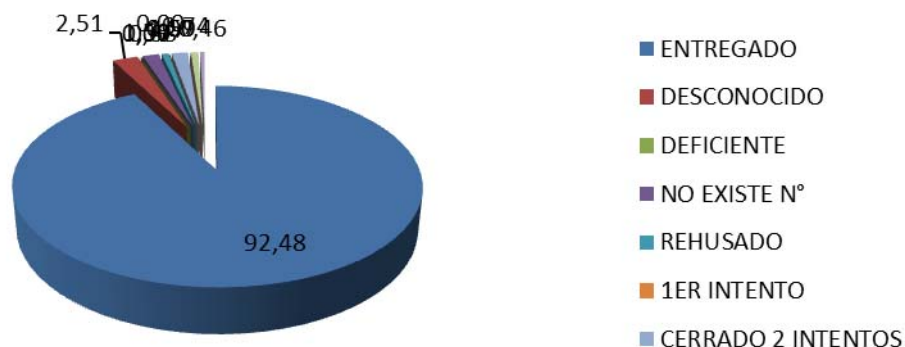
INFORMACION SOBRE LA REGIONAL SUR

ENTRANTE	ENTREGADO	DESCONOCIDO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSADO	1ER INTENTO	CERRADO 2 INTENTOS	SALDO FALTA DE TIEMPO	NO RESIDE	PENDIENTE	TOTAL
439	406	11	0	7	3	0	7	0	3	2	439
439	92,48	2,51	0,00	1,59	0,68	0,00	1,59	0,00	0,74	0,46	100,1

BALANCE REGIONAL SUR



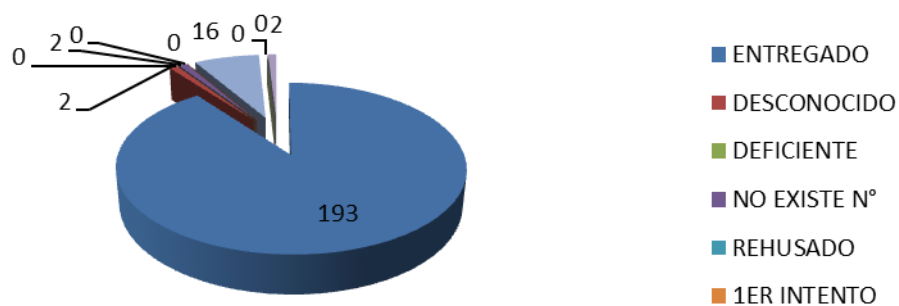
BALANCE % REGIONAL SUR



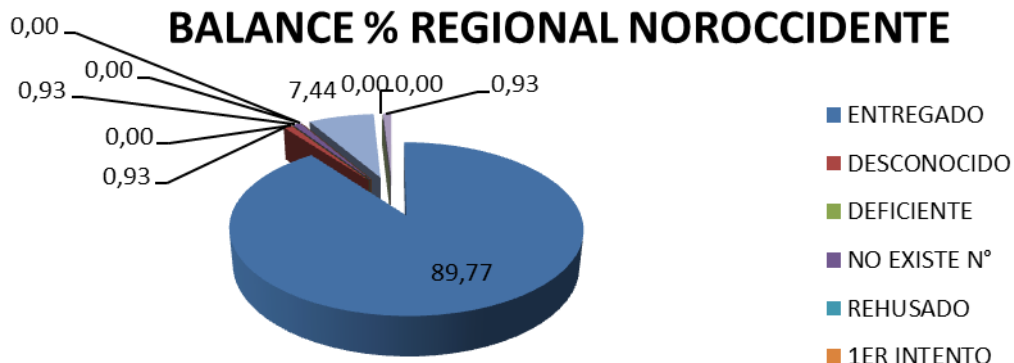
INFORMACION SOBRE LA REGIONAL NOROCCIDENTE

ENTRANTE	ENTREGADO	DESCONOCIDO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSADO	1ER INTENTO	CERRADO 2 INTENTOS	SALDO FALTA DE TIEMPO	NO RESIDE	PENDIENTE	TOTAL
215	193	2	0	2	0	0	16	0	0	2	215
90	89,77	0,93	0,00	0,93	0,00	0,00	7,44	0,00	0,00	0,93	100,0

BALANCE REGIONAL NOROCCIDENTE



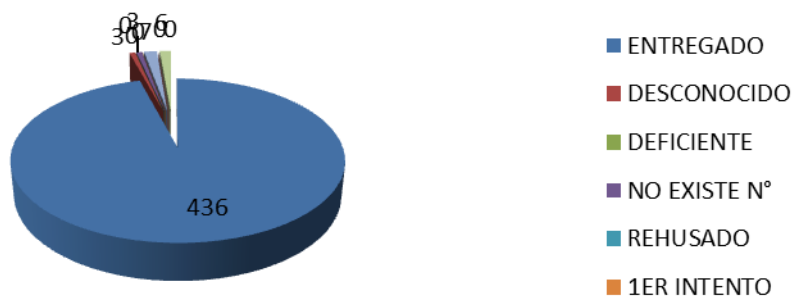
BALANCE % REGIONAL NOROCCIDENTE



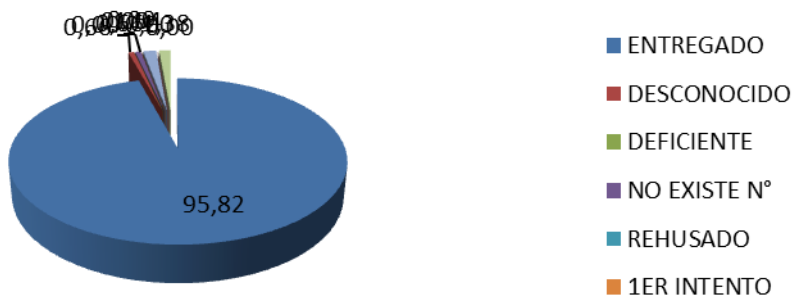
INFORMACION SOBRE LA REGIONAL ORIENTE

ENTRANTE	ENTREGADO	DESCONOCIDO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSADO	1ER INTENTO	CERRADO 2 INTENTOS	SALDO FALTA DE TIEMPO	NO RESIDE	PENDIENTE	TOTAL
455	436	3	0	3	0	0	7	0	6	0	455
455	95,82	0,66	0,00	0,66	0,00	0,00	1,54	0,00	1,38	0,00	100,1

BALANCE REGIONAL ORIENTE



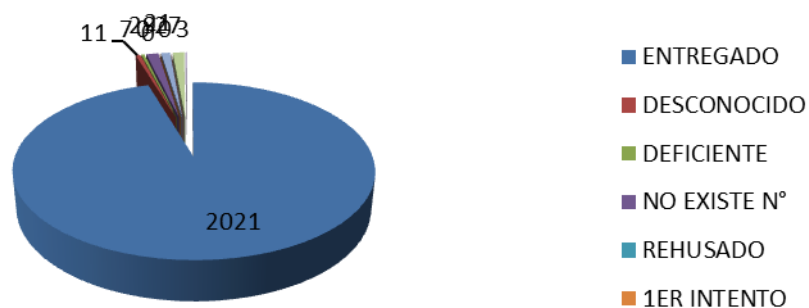
BALANCE % REGIONAL ORIENTE



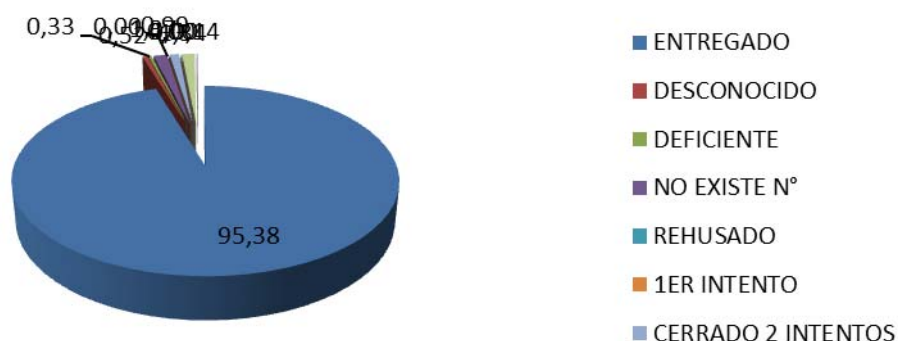
INFORMACION SOBRE LA REGIONAL NORTE

ENTRANTE	ENTREGADO	DESCONOCIDO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSADO	1ER INTENTO	CERRADO 2 INTENTOS	SALDO FALTA DE TIEMPO	NO RESIDE	PENDIENTE	TOTAL
2119	2021	11	7	29	0	0	21	0	27	3	2119
2119	95,38	0,52	0,33	1,37	0,00	0,00	0,99	0,00	1,34	0,14	100,1

BALANCE REGIONAL NORTE



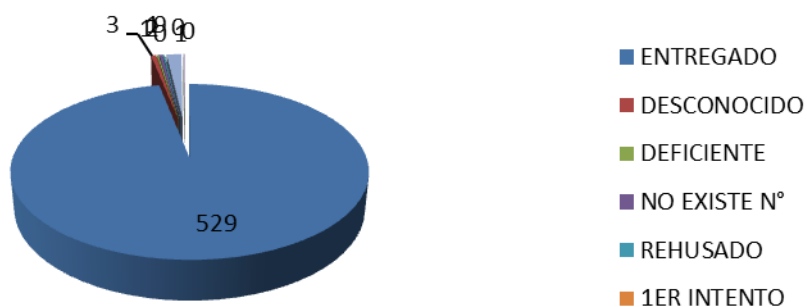
BALANCE % REGIONAL NORTE



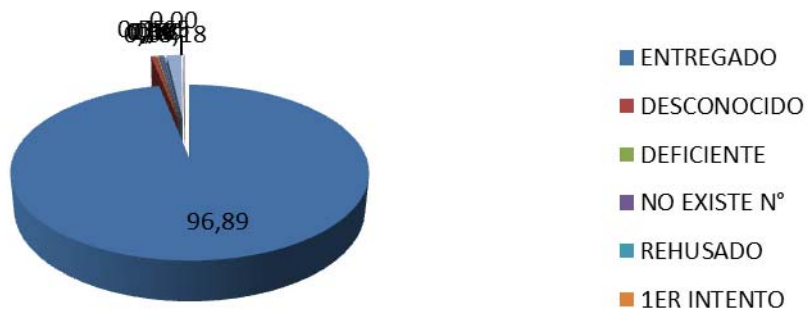
INFORMACION SOBRE LA REGIONAL CENTRO A

ENTRANTE	ENTREGA DO	DESCONOCI DO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSADO	1ER INTENTO	CERRADO 2 INTENTOS	SALDO FALTA DE TIEMPO	NO RESIDE	PENDI ENTE	TOTAL
546	529	3	1	2	1	0	9	0	0	1	546
546	96,89	0,55	0,18	0,37	0,18	0,00	1,65	0,00	0,00	0,18	100

BALANCE REGIONAL CENTRO A



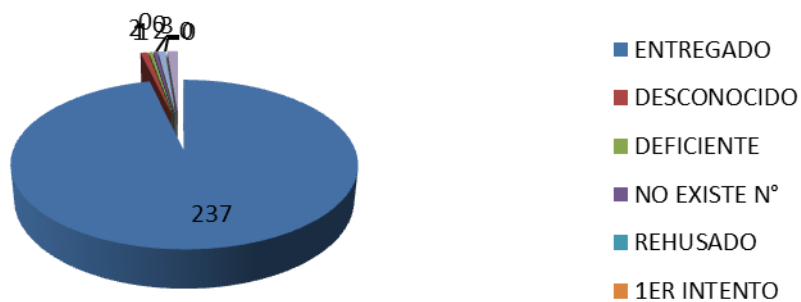
BALANCE % REGIONAL CENTRO A



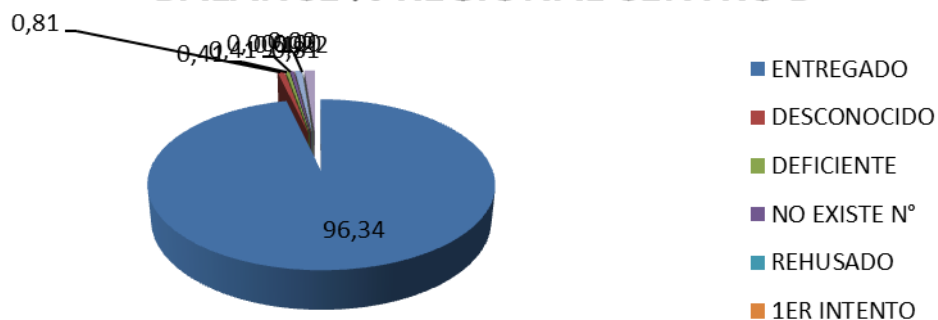
INFORMACION SOBRE LA REGIONAL CENTRO B

ENTRANTE	ENTREGA DO	DESCONOCI DO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSADO	1ER INTENTO	CERRA DO 2 INTEN TOS	SALDO FALTA DE TIEMPO	NO RESIDE	PENDI ENTE	TOTAL
246	237	2	1	1	0	0	2	0	0	3	246
246	96,34	0,81	0,41	0,41	0,00	0,00	0,81	0,00	0,00	1,22	100,00

BALANCE REGIONAL CENTRO B



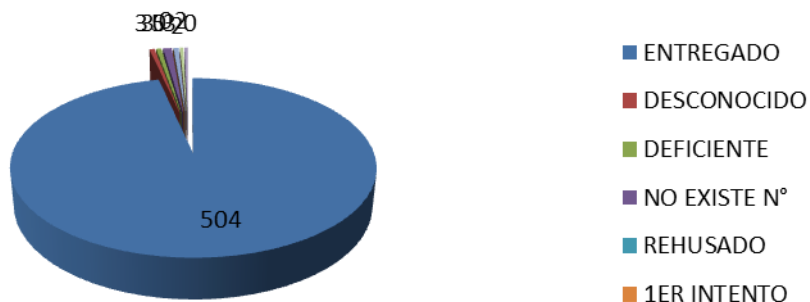
BALANCE % REGIONAL CENTRO B



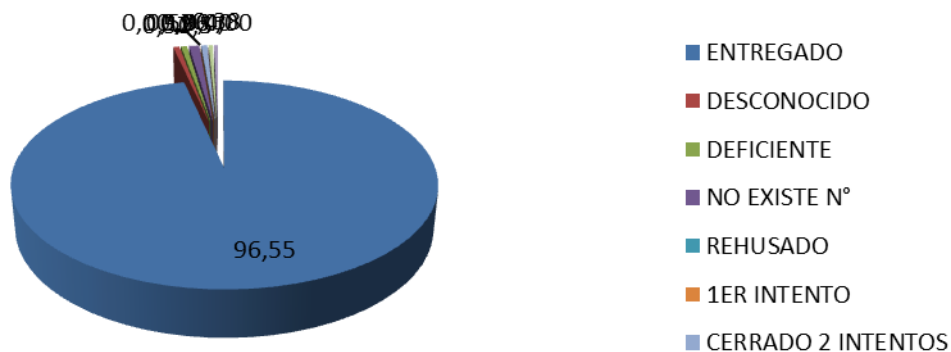
INFORMACION SOBRE LA REGIONAL EJE CAFETERO

ENTRANTE	ENTREGADO	DESCONOCIDO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSADO	1ER INTENTO	CERRADO 2 INTENTOS	SALDO FALTA DE TIEMPO	NO RESIDE	PENDIENTE	TOTAL
522	504	3	3	5	0	0	3	0	2	2	522
522	96,55	0,57	0,57	0,96	0,00	0,00	0,57	0,00	0,40	0,38	100,0

BALANCE REGIONAL EJE CAFETERO



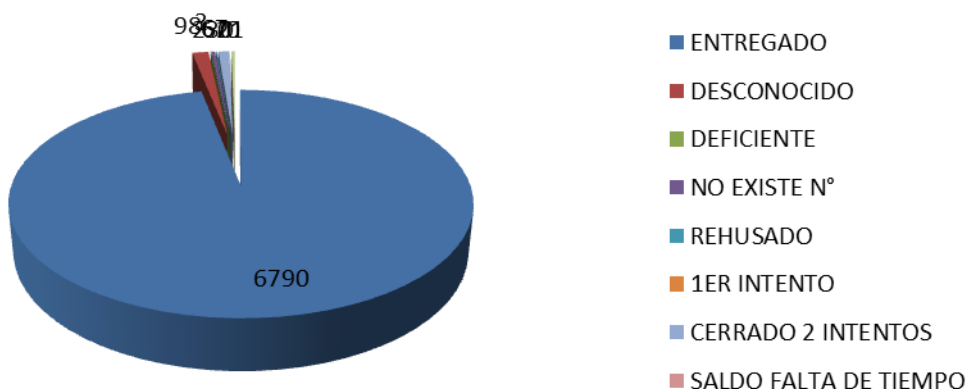
BALANCE % REGIONAL EJE CAFETERO



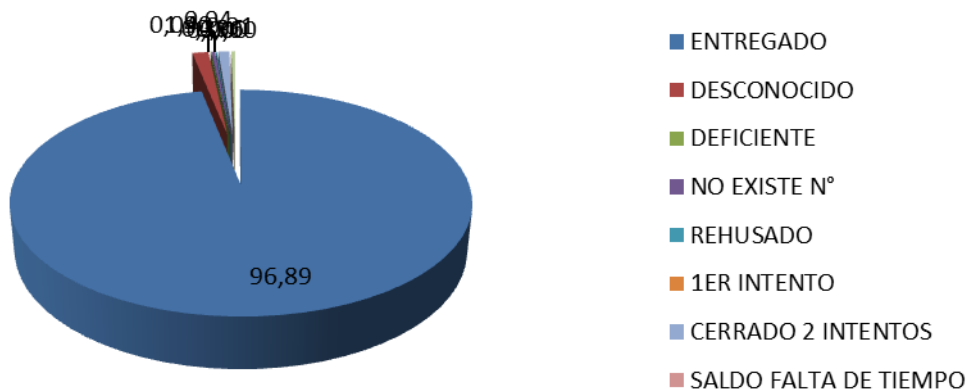
INFORMACION SOBRE LA REGIONAL OCCIDENTE

ENTRANTE	ENTREGA DO	DESCONOCI DO	DEFICIENTE	NO EXISTE N°	REHUSA DO	1ER INTENTO	CERRADO 2 INTENTOS	SALDO FALTA DE TIEMPO	NO RESIDE	PENDI ENTE	TOTAL
7008	6790	98	3	23	6	0	67	0	21	0	7008
7008	96,89	1,40	0,04	0,33	0,09	0,00	0,96	0,00	0,31	0,00	100,0

BALANCE REGIONAL OCCIDENTE



BALANCE % REGIONAL OCCIDENTE



Especialización en Mercadeo

ALGUNOS CORREOS ELECTRONICOS CURSADOS ENTRE AMBAS PARTES

Santiago de Cali, 22 de octubre de 2011

Sres.
Correcaminos
Sara Perdomo

A continuación relaciono las siguientes novedades según alistamiento de extractos mes de octubre:

El día 21 de octubre se comunicó nuestro cliente **GINA LEONOR GUTIERREZ ORTIZ** manifestando su inconformidad con el extracto del mes de octubre ya que le llegó el extracto de otra persona **BEATRIZ A GUTIERREZ ORTIZ** al parecer las guías no concuerdan con el envío físico:

DATOS CLIENTES

NOMBRE: GINA LEONOR GUTIERREZ ORTIZ
CIUDAD: CALI
DIRECCION: K 40B 10 50 APT 202
BARRIO: DEPARTAMENTAL
GUIA: 16403613

NOMBRE: BEATRIZ A GUTIERREZ ORTIZ
CIUDAD: CALI
DIRECCION: Kra 42A1 56 104
BARRIO: CIUDAD CORDOBA
GUIA: 16403612

Mi inquietud es si existe la posibilidad de que haya más envíos trocados.

Quedo a la espera de sus comentarios

ANDRES CARDONA
Coordinador Departamento de Cartera
FTF

Especialización en Mercadeo

25 de noviembre de 2011

Para: Sara Perdomo
De: Ricardo López

Cordial Saludo

Adjunto carta con novedad en la firma de la prueba de entrega ya que el cliente informa que NO le llegó el envío.

Favor darme respuesta lo antes posible para resolverle la inquietud al cliente.

Gracias por su colaboración

RICARDO LOPEZ
Coordinador Dpto. de Créditos
FTF

24 de noviembre de 2011

Para: Oficina Cali
De: Oficina Valledupar

Asunto: ENVIOS OCCIDENTE

Buenos días,

Señor Wilman, adjunto copia de los pendientes correspondiente de la oficina de Valledupar, el del señor ANGEL OSPINO, se devuelve por la causal de devolución No Existe Numero y el del señor RAUL POLO, se realizó entrega efectiva.

Especialización en Mercadeo

En el día de hoy estaremos enviando las planillas y guías cumplidas.

Atento a sus comentarios.

FERNANDO GONZALEZ
OPERACIÓN LOGISTICA
CORRECAMINOS

Para: Operación Logística Correccaminos
De: Sara Perdomo

Buenas noches equipo.

Les reenvío correo de FTF para el masivo de noviembre, espero les llegue porque me están rebotando los correos. Por favor contactarlos para coordinar el proceso en caso de duda o aclaración.

Cordialmente,

Sara Perdomo>
Enviado desde un dispositivo BlackBerry® de Tigo
Subject: Fw: MASIVO NOVIEMBRE 2011

Sara me colaboras reenviando esta información del alistamiento del mes noviembre al sr. Fernando González o la persona encargada, me están rebotando todos los correos que he enviado todo el día. Gracias

RICARDO LOPEZ
Coordinador Dpto. de Créditos
FTF

Subject: Re: MASIVO DICIEMBRE 2011

Santiago de Cali, 2 diciembre 2011

Sres.
Correccaminos
FERNANDO GONZALEZ
RECOLECCION Y ADMISION

Especialización en Mercadeo

Cordial saludo

A continuación relaciono los insertos que se enviarán en el alistamiento para el mes de diciembre de 2011.>

*INSERTO TRAE REFERIDO Y GANA, cantidad 13.000 insertos, para todos los Extractos

NOTA: LA BASE DE DATOS SE LES ENVIARÁ EL DÍA 3 DE DICIEMBRE EN HORAS DE LA TARDE, POR FAVOR RECOGER TODO EL MATERIAL PARA EL ALISTAMIENTO EL DÍA MARTES 3 DE DICIEMBRE DE 5PM A 5/1/2PM

RICARDO LOPEZ
Coordinador Dpto. de Créditos
FTF

From: sara.perdomo
To: fernando.gonzalez
Subject: FW: DEMORA EN EVIOS
Date: Tue, 20 Dec 2011 14:06:58 -0500

Buena tarde....
Este correo no lo había visto porque lo mandaron a mi personal, pero es preocupante lo que el cliente manifiesta.

Por favor averiguar qué pasó?

Cordialmente

SARA PERDOMO

From: carterafft
To: sara.perdomo
Subject: DEMORA EN EVIOS
Date: Mon, 19 Dec 2011 16:47:24 -0500

Especialización en Mercadeo
Sra. SARA PERDOMO

Cordial saludo

Me gustaría que me colaborara con el seguimiento del siguiente o se remita a la persona encargada, por segunda vez consecutiva se presentan inconvenientes con la fecha de entrega de los envíos despachados por el sistema de guía inmediata en 24 horas destinos como Cartagena.

Pongo en conocimiento el siguiente caso: el día 5 de Diciembre se envió por GUIA INMEDIATA sobre manila sellado a la Cooperativa de trabajadores hotel Cartagena Mar Azul, el cual fue entregado el día 12 de Diciembre según lo confirmado por esta empresa, fecha en la cual la cooperativa ya había cerrado nomina, lo cual perjudica enormemente a FTF ya que el pago de esta empresa queda pendiente para el mes de Enero 2012, perjudicando a los 350 asociados de esta Cooperativa. Tengo entendido que por el sistema de Guía inmediata se demora de 2 a 3 días máximo, pero no se están cumpliendo con estos tiempos.

Adjunto información que aparece en la página web, para que se efectúe auditoria o proceso de calidad.

Ya me llego el archivo con las devoluciones de Cali, quedo pendiente con el informe de las devoluciones de las otras regionales hay muchas quejas de nuestros clientes donde nos informan que a hoy 19 de Diciembre no les ha llegado los extractos en ciudades como CARTAGENA, SANTA MARTA, RIOHACHA, MONTERIA, CERETE, BARRANQUILLA, SINCELEJO.

Quedo a la espera de su información.

RICARDO LOPEZ
Coordinador Dpto. de Créditos
FTF

Especialización en Mercadeo

From: carterafft
To: sara.perdomo
Subject: NOVEDAD ENVIO FTF OCTUBRE 28 DE 2011
Date: Tue, 20 Dec 2011 11:05:52 -0500

Buenos Días,
Sara

Cordial Saludo,

Según nuestro seguimiento te presento la siguiente novedad a este cliente aun NO le ha llegado el correo se envió Octubre 28 de 2011, la Cliente se llama:

Carolina Zuluaga Orrego
Cl. 49A # 5 - 97 BL 5 AP 302
Und. Res. Villa Verde
B/ Buenos Aires
Tel. 2695761
Cel. 311 6333866
Medellín - Antioquia

NO te adjunto número de la guía ya que de este envío NO tenemos, retorno de guías asignadas

Gracias por tu colaboración y una pronta respuesta

RICARDO LOPEZ
Coordinador Dpto. de Créditos
FTF

Especialización en Mercadeo

From: carterafft

To: sara.perdomo

Subject: NOVEDADES ENVIOS FTF S.A.

Date: Tue, 20 Dec 2011 10:32:37 -0500

Buenos días, Sara

Cordial Saludo,

Según nuestro seguimiento te adjunto archivo con las siguientes novedades de clientes que aun NO les ha llegado el correo envíos de Noviembre 30 de 2011

Gracias por tu colaboración y una pronta respuesta

RICARDO LOPEZ

Coordinador Dpto. de Créditos

FTF

From: sara.perdomo

To: carterafft

Date: Wed, 23 Nov 2011 22:43:37 +0000

Subject: Re: ADJUNTO ARCHIVO DE NOVEDADES CON NUESTROS ENVIO

Hola

Le comento que estamos sin red y al parecer es a nivel nacional, por lo tanto espero para mañana darle tramite a todo.

Cordialmente,

Sara Perdomo

Enviado desde un dispositivo BlackBerry® de Tigo

Especialización en Mercadeo

Date: Wed, 23 Nov 2011 22:25:38

To: sara.perdomo

Subject: ADJUNTO ARCHIVO DE NOVEDADES CON NUESTROS ENVIO

Buenas Tardes

Sara

Según nuestra conversación adjunto Base de Datos para verificar las novedades con la entrega de nuestros envíos

Mirar la Carpeta novedades en Excel

Gracias por tu gestión

RICARDO LOPEZ
Coordinador Dpto. de Créditos
FTF

From: carterafft
To: sara.perdomo
Subject: BASES DE DATOS DE PENDIENTES
Date: Mon, 12 Dec 2011 14:49:41 -0500
Buenas Tardes

Solicito el favor de enviarme la Bases de Datos que está pendiente de los siguientes días con la respectiva guía asignada para hacer el seguimiento

Nov. 18
Nov. 28
Nov. 30
Dic. 5
Dic. 7

Gracias por su colaboración y pronta respuesta

RICARDO LOPEZ
Coordinador Dpto. de Créditos
FTF

Especialización en Mercadeo

Para: Operación logística Corre Caminos

De: Sara Perdomo

Subject: FW: Base de datos extractos noviembre 2011

Date: Fri, 2 Dec 2011 11:52:36 -0500

Buen día equipo

Les remito base de datos del cliente FTF para su respectivo alistamiento.

Por favor tener en cuenta que esta base lleva dos campos los cuales se usaron para lo siguiente:

En uno encontrarán unos números, dichos números son la cantidad de hojas por cada cliente, con el fin de que a la hora de alistar sepan cuantas hojas van en cada envío. El segundo campo se marco con S para los envíos que se le debe adjuntar la revista.

El cliente informa que le podemos recoger los envíos físicos hoy en la tarde (de 4:30 a 5:00 p.m) para que coordinen la recolección.

Cordialmente,

SARA PERDOMO

Santiago de Cali, 2 noviembre 2011

Sres Correcaminos

FERNANDO GOZALEZ

RECOLECCION Y ADMISION

Cordial saludo

A continuación relaciono los insertos que se enviaran en el alistamiento para el mes de noviembre 2011.

*INSERTO TRAE REFERIDO Y GANA, cantidad 11.500 insertos, para todos los Extractos

*INSERTO LA FORMULA DE LOS DESCUENTOS, cantidad 11.500 insertos, para todos los Extractos

*INSERTO MUESTRA SHAMPO ELVIVE, cantidad 5.200 Muestras, Solo para todos los Extractos de la ciudad de CALI

Especialización en Mercadeo

NOTA: LA BASE DE DATOS SE LES ENVIARA EL DIA 3 DE NOVIEMBRE EN HORAS DE LA TARDE, POR FAVOR RECOGER TODO EL MATERIAL PARA EL ALISTAMIENTO EL DIA

RICARDO LOPEZ
Coordinador Dpto. de Créditos
FTF